

内外交差点

3者の努力と連携の昇華に 高木地区デマンド型乗合タクへの道(後編)

森田 玲子氏 (姫路タクシー社長) 第7/12回

神無月のころ、播磨国に飾東といふところあり。

前回は姫路市の北東部に位置する飾東地区におけるコミュニティバスの社会実験にかかわった経緯をお話しました。それから10年余りの時を経て、今度はその一部、「高木地区」という場所でデマンド型乗り合いタクシーが運行できないかという打診が姫路市役所から兵庫県タクシー協会姫路支部にあった。タクシー車両を利用した初めての試みである。再びその話は飾東交通を運営する私のところにやってきた。あれから十余年、私も少しはタクシーのこと、地域交通のことを知るようになっていた。何より飾東のコミバスで学んだことは大きかった。高木地域を運行していた路線バスがなくなり、交通不便地域となることに対して、地域住民からの要望で新しい交通手段を、という始まりは前回とほぼ同じである。前回と変わらないのであれば、また「住民に対する実績(言い訳)を作るためだけの社会実験」になってしまうのではないかと、再び声の大きい一部の住民による自己実現のような活動? 私はまずそう考えた。あのようなことはもうしたくない、その思いは交通事業者としてというよりは、むしろ「姫路市民」としての思いが強かったかもしれない。私もささやかではあるが市民税を納める身として失敗すると分かっている政策に予算を割くなんて市民として納得がいかなかった。この思いは直接、市役所の方へお伝えした。

今回の「高木地区デマンド型乗合タクシー」での担当者は何年来かお付き合いのある方々である。彼らなら私の不躰な意見もご理解くださると信じて、思いをそのままお伝えした。思っていた通りで、彼らは「この乗合は姫路市役所と姫路タクシーさんで一緒に作っていきましょう」と約束を交わした。

叩き台は市役所の方が作ってくださり、水曜日と金曜日の午前中に1両のタクシーから始めることになった。2020年からだったため2022年まではコロナの影響で目標数値に届かなかったが、以降は堅調に登録者数も利用者数も乗合率も上がってきた。今で

は1両では回らないほどの方に利用いただき、公共交通会議では成功例として報告されている。これは単にコロナ禍が明けたからという理由だけではない。

私がここでお伝えしたいのは、この成功は「市役所」「地域住民」「事業者」3者全てが努力を惜しまず連携してきた結果であるということである。1者でも欠けては成り立たない。前回記した声の大きいばかりで事業を運営・継続していく意思がないような人物の一方的な意見は取り上げる必要がない。必要なのは実際に困っている人の声、現場を知る人の意見である。私はその地域で開催される自治会の総会に、市役所の方と一緒に参加して乗合タクシーについて丁寧な説明をした。通常市役所と地域住民代表が話し合っただけの方針が決まることが多いが、私は実際に運行する事業者の顔と声を知ってもらうことが「安心感」となり、利用促進につながると考えて、そのような会には常に参加している。高齢の方にとっては知らない会社に電話一本することも高いハードルである。何人かの方の依頼で、彼らの携帯電話に配車センターの電話番号を登録もしたが、そういう方はほぼ利用者となった。

利用者も慣れてくるとわがままが出てくる。あの人は乗るのが遅いから(といっても、その人が早く出てき過ぎているだけ)別々の車にして欲しいとか、あの人の方が新入りなのに声が大きくて気に入らないとか。そのような時は、これは普通のタクシーではなく「乗合」なので車は違うけれど路線バスと一緒にすよと説明し、納得してもらった。もっと運行回数を増やしてほしいという意見に対しては、皆さんがもっと乗合タクシーを利用して実績を作ってくれたら増える可能性はありますと伝えた。するとますます乗合率は高くなった。

関わる者全てが常にお互いが見える形で意見を交わし、それをシステムに反映していく。ビジネスにおいては当たり前ではあるが、以前失敗に終わった飾東地区のコミバスのように机上での一方通行の話だけのケースはたまに見受けられる。われわれはこのようなことを繰り返す時間も経済的な余裕もない時代に生きている。

